



## FORMATION

### LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

DUREE  
1 jour

#### • OBJECTIFS •

Connaître les techniques de traitement des objections

#### • PUBLIC •

Chargé(es) de clientèle, assistant(es) commercial(es), commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

#### • PROGRAMME •

##### Découvrir les origines de l'objection

- Les différentes phases de l'objection en situation de négociation
- Les différents types d'objections

##### Faire face aux objections

- Différencier une objection, d'une marque d'intérêt du client  
Identifier les niveaux de difficulté de l'objection  
Mesurer le bien fondé de l'objection
- Répondre aux objections  
Travailler sa réactivité et répondre avec aisance  
Traiter l'objection en utilisant les mots qui rassurent
- Etablir un répertoire d'objections

##### Accorder le droit à l'objection

- Reconnaître le point de vue de l'autre avec « assertivité »
- Rebondir sur une situation de conflit

#### • OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle – Cas pratiques